

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0050

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten, mr. P.G. Salvadori als leden, met mr. I.M.L. Venker als secretaris)

Datum uitspraak	17 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Fraude bij melden van schade. Registratie persoonsgegevens in het EVR. De consument heeft in januari en september 2022 waterschade aan de laminaatvloer in zijn keuken en woonkamer gemeld. Na de schade in januari 2022 heeft de verzekeraar een bedrag uitgekeerd. Het laminaat op de foto's na de schade in september 2022 was identiek aan het laminaat op de foto's na de eerste schade. De verzekeraar stelt dat de consument de schade niet heeft hersteld en wel een tweede keer een vergoeding vordert met de bedoeling een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft. De commissie volgt de verzekeraar. De consument heeft niet kunnen aantonen dat hij het laminaat (al dan niet gedeeltelijk) heeft hersteld. Zijn verklaringen zijn wisselend, onderling tegenstrijdig en niet aannemelijk. De commissie acht de registratie in het EVR en het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar terecht en proportioneel. Vordering afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de aanvullende reactie van de verzekeraar; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig mevrouw [naam 1], Afdeling Veiligheidszaken, en mevrouw [naam 2], stagiaire.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op 7 januari 2022 onder meer waterschade aan de laminaatvloer gemeld op zijn Royaal Woonhuisverzekering bij de verzekeraar. De oorzaak was gelegen in een verstopping van de riolering. De vraag 'Wie gaat de schade herstellen?' heeft de consument beantwoord met 'ikzelf'.
- 2.2 In opdracht van de verzekeraar heeft een expert de schade beoordeeld. De expert heeft tijdens zijn bezoek waterschade aan de laminaatvloer in de hal en in de woonkamer op de benedenverdieping geconstateerd. De vloer moest worden vervangen. De expert heeft een bedrag van € 1.800,- vastgesteld voor het vervangen van de vloer door derden. De consument is hiermee akkoord gegaan en de verzekeraar heeft dit bedrag uitgekeerd.
- 2.3 Op 24 september 2022 heeft de consument opnieuw schade aan de laminaatvloer gemeld, dit keer als gevolg van een defecte waterleiding. De vraag 'Wie gaat de schade herstellen?' heeft de consument weer beantwoord met 'ikzelf'.
- 2.4 De verzekeraar heeft ook deze schade laten beoordelen door een expert. In het rapport van 19 oktober 2022 staat bij de toedracht dat de pomp van de [naam winkel] vaatwasser defect bleek te zijn waardoor het water uit het apparaat is uitgestroomd naar de rest van de kamer. De kosten voor het vervangen van het laminaat in eigen beheer zijn vastgesteld op € 1.200,-. Voor het in eigen beheer verplaatsen van de meubels en het opruimen is in totaal € 300,- vastgesteld. Voor het vervangen van de vaatwasser is in totaal een bedrag van € 500,- opgenomen. De consument is akkoord met de schadevaststelling.
- 2.5 De expert heeft bij zijn rapport een vertrouwelijke brief aan de verzekeraar gestuurd. Hierin staat dat de consument heeft verklaard dat hij het laminaat gedeeltelijk in eigen beheer heeft hersteld omdat de uitkering van € 1.800,00 niet voldoende was om de gehele vloer te herstellen. Verder staat in de brief van de expert dat het laminaat er, gezien de staat, niet uitziet alsof het na de vorige waterschade is vervangen en dat de consument niets kon aanleveren waaruit zou blijken dat hij het laminaat, zoals hij heeft verklaard, tweedehands via Marktplaats heeft gekocht.
- 2.6 De verzekeraar heeft de consument per e-mail van 25 oktober 2022 geïnformeerd over zijn voorlopige bevindingen naar aanleiding van de claim van 24 september 2022. De verzekeraar heeft vastgesteld dat de consument in januari van dat jaar schade aan dezelfde vloer heeft geclaimd. Daarnaast stelt de verzekeraar dat de consument heeft verklaard dat hij de vloer in de tussentijd heeft hersteld maar dat hij het herstel niet aannemelijk kan maken. Ook wijst de verzekeraar erop dat de consument zowel in januari als in september meer zaken heeft geclaimd dan door de lekkages waren beschadigd. De voorlopige conclusie van de verzekeraar is dat de consument hem opzettelijk onjuist heeft geïnformeerd om zo een (hogere) schadevergoeding te krijgen.

2.7 Bij brief van 28 oktober 2022 heeft de verzekeraar de consument meegedeeld dat zijn voorlopige standpunt definitief is geworden. De verzekeraar heeft het verzoek om dekking afgewezen, de verzekering per direct opgezegd en de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) voor de duur van vijf jaar. De incidentenregistratie is gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen (hierna: CBV) van het Verbond van Verzekeraars. De verzekeraar heeft verder de kosten van de interne en externe werkzaamheden die noodzakelijk waren voor de behandeling van het dossier van de consument teruggevorderd. Het gaat hierbij om een bedrag van € 211,75 voor de expertisecosten en een vast bedrag van € 532,- voor de interne kosten.

2.8 De e-mailwisseling die vervolgens tussen partijen is gevoerd en de interne klachten-procedure hebben niet geleid tot een ander standpunt van de verzekeraar.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens uit het EVR.

2.10 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd. De uitkering voor de schade in januari 2022 was te laag om de vloer te kunnen herstellen. Omdat de consument niet handig is heeft hij de verzekeraar gevraagd of laatstgenoemde zou kunnen zorgdragen voor herstel van de vloer. Dit wilde de verzekeraar niet. Uiteindelijk heeft de consument besloten om aan de hand van Youtube video's zelf het laminaat te vervangen. Hij heeft hierbij hulp gekregen van zijn broer. Via Marktplaats heeft de consument een vloer gevonden. Deze werd aangeboden door een man van een wat oudere leeftijd in, volgens de herinnering van de consument, Nieuwegein. De consument heeft het laminaat samen met zijn broer opgehaald. Hij heeft de verkoper daarbij wat extra gegeven. De consument hield een bedrag van € 100-€ 150 over voor de plinten en andere benodigde materialen. Bij het leggen van het laminaat bleek dat er niet genoeg was. Daarom is een deel van de vloer niet vervangen. De consument kan de aankoop van de vloer niet aantonen. Als hij had geweten dat de verzekeraar hiernaar zou vragen had hij in januari 2022 de stukken waarmee hij kon aantonen dat de vloer was vervangen bewaard. Het verwijt van de verzekeraar dat hij heeft gefraudeerd is onterecht.

2.11 De duur van de registratie is bovendien disproportioneel. De verzekeraar heeft geen rekening gehouden met de persoonlijke situatie van de consument. De consument heeft daadwerkelijk twee keer een lekkage gehad. Hij heeft een jong gezin en besteedt veel zorg aan zijn huis. Nu hij een tweede kind heeft gekregen heeft hij een grotere auto nodig, maar door de registratie kan hij deze auto niet verzekeren. De consument is bezig met het starten van zijn eigen transportbedrijf. De vereiste examens heeft hij afgelegd en hij heeft zijn baan opgezegd om als zelfstandige te beginnen. De registratie belemmert hem bij het sluiten van de vereiste verzekeringen.

Het verweer

- 2.12 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.13 De consument heeft in zowel januari als in september 2022 waterschade aan de laminaatvloer geclaimd. Uit de foto's van september blijkt dat de vloer identiek is aan de vloer in januari 2022. Het is dus onmogelijk dat de vloer is vervangen. De consument stelt dat hij de vloer gedeeltelijk heeft vervangen maar hij kan dit niet aantonen. De beweringen van de consument over het herstel zijn onjuist en tegenstrijdig en hij heeft zijn stellingen niet onderbouwd. De verzekeraar is daarom van mening dat de consument willens en wetens, herhaaldelijk, onjuiste informatie heeft verstrekt. De fraude is onomstotelijk vastgesteld. Ook heeft de consument bij beide claims meer zaken geclaimd dan door de lekkages beschadigd zijn geraakt. De registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van vijf jaar is daarom terecht.
- 2.14 De verzekeraar heeft in de afweging voor de duur van de registratie meegewogen dat de consument dubbel heeft geclaimd en dat hij blijft volharden in zijn leugens hierover.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De gegevens van de consument zijn voor de duur van vijf jaar opgenomen in het Incidentenregister en het EVR. De incidentenregistratie is gemeld bij het CBV van het Verbond van Verzekeraars. De commissie moet een oordeel geven over de vraag of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument heeft mogen registreren en zo ja, voor welke duur.

Over de externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.2 Elke verzekeraar houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de verzekeraar hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere verzekeraar kan worden uitgewisseld.
- 3.3 De verzekeraar kan daarnaast besluiten om andere verzekeraars te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle verzekeraar toegang toe hebben. Medewerkers van andere verzekeraar kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een verzekeraar. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de verzekeraar die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister.

Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de verzekeraar die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere verzekeraar hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

- 3.4 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.
- 3.5 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen verzekeraar niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).¹ Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht.
- 3.6 De commissie toetst eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat, is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.² Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.

De registratie in het EVR

- 3.7 Artikel 5.2.1 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Voor zover het gaat om strafrechtelijke persoonsgegevens, is bovendien vereist is dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld.³ Dit betekent dat een verdenking van fraude jegens de consument alleen niet genoeg is; hier moet ook enig bewijs voor zijn in die zin dat de fraude in voldoende mate vast staat. Een verzekeraar moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet die redenen ook voldoende kunnen onderbouwen.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument in het EVR mocht opnemen.
- 3.9 De verzekeraar stelt dat de consument vergoeding vordert voor schade aan de laminaatvloer terwijl voor die vloer eerder dat jaar, in januari, reeds een bedrag van € 1.800,- was uitgekeerd en de vloer in de tussenliggende periode niet (geheel) is hersteld.

¹ Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017- 717 en 2018-377.

² Artikel 5.1.1 van het PIFI.

³ Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

De consument had daarom geen recht op uitkering onder de verzekering voor de claim in september 2022. De verzekeraar heeft gewezen op de foto's van de laminaatvloer die zijn gemaakt naar aanleiding van de schademelding in januari 2022 en naar aanleiding van de schademelding in september 2022. Uit deze foto's blijkt dat de vloer niet is vervangen. Het patroon van het laminaat is identiek. Omdat de consument stelt dat hij de vloer voor een deel wel had hersteld heeft de consument opzettelijk een onware voorstelling van zaken gegeven met de bedoeling uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft, aldus de verzekeraar.

- 3.10 De commissie volgt de verzekeraar in zijn standpunt en is van oordeel dat de verklaringen die de consument heeft gegeven, ter onderbouwing van zijn stelling dat de vloer wel is hersteld maar dat hij dit niet kan aantonen, tegenstrijdig en onaannemelijk zijn. Hiertoe overweegt de commissie als volgt.
- 3.11 In de eerste plaats is de stelling van de consument dat hij een vloer via Marktplaats heeft gekocht niet aannemelijk. Ter onderbouwing van deze stelling heeft de consument een schermafbeelding van een chatgesprek met de verkoper via Marktplaats overgelegd. Daaruit blijkt dat de daar genoemde verkoper woont in Alphen a/d Rijn. Dit klopt niet met de stelling van de consument dat hij de vloer in Nieuwegein heeft gekocht. De verzekeraar heeft aangevoerd dat de consument tegen hem had verklaard dat hij het laminaat in Amsterdam had opgehaald. Op de zitting verklaarde de consument dat hij in zijn herinnering de vloer in Nieuwegein had opgehaald maar dat hij het niet meer zeker wist. Hij verklaarde dat hij de gesprekken op Marktplaats niet heeft bewaard. Desgevraagd op de zitting verklaarde de consument dat hij Marktplaats niet op zijn telefoon kan inzien, dat hij nooit gebruik maakt van Marktplaats en dat hij zijn inloggegevens niet weet. Deze verklaring past niet bij de schermafbeelding van een chatgesprek via Marktplaats die de consument zelf heeft ingebracht en waaruit blijkt dat via het betreffende account veel gebruik van Marktplaats wordt gemaakt. De consument heeft daarvoor als verklaring gegeven dat hij niet weet wie er op zijn account heeft ingelogd en dat dat misschien zijn broer is geweest. De consument heeft dus op geen enkele manier kunnen onderbouwen dat hij via Marktplaats contact heeft gehad met iemand die aan hem laminaat heeft verkocht en waar hij dit laminaat heeft opgehaald. Zijn verklaringen hierover zijn tegenstrijdig en kloppen niet met de schermafbeelding die hij heeft overgelegd.
- 3.12 De consument heeft ook aangevoerd dat het bedrag dat de verzekeraar na de eerste schade in januari 2022 had uitgekeerd niet voldoende was om de gehele vloer te vervangen en dat daarom in september 2022 in de keuken nog het oude laminaat lag. De verzekeraar heeft hier tegenin gebracht dat het bedrag van € 1.800,00 ruim voldoende is voor de aanschaf van nieuw laminaat voor een vloeroppervlak van 30m² inclusief de legkosten en dat het dus niet aannemelijk is dat de consument voor € 1.700,00 tweedehands laminaat op Marktplaats heeft gekocht waarmee hij slechts de helft van de vloer kon vervangen. Op de zitting verklaarde de consument hierover dat hij geen verstand heeft van het leggen van laminaat.

Hij dacht dat het goedkoper was om tweedehands laminaat te kopen en dat hij daarom op Marktplaats heeft gezocht. Hij heeft voor € 1.700,00 'twee stapels laminaat' via Marktplaats kunnen kopen maar daarmee heeft hij slechts de helft van het laminaat kunnen vervangen. De consument verklaarde ook dat hij geen idee had hoeveel m² laminaat hij nodig had, dat hij dat niet heeft uitgezocht en dat hij ook geen onderzoek heeft gedaan naar de (nieuw)prijzen van laminaat in de winkel. De commissie vindt de verklaring van de consument over de aanschaf van het laminaat via Marktplaats en de stelling dat het bedrag van € 1.800,00 daarvoor niet voldoende was niet aannemelijk. Ook wanneer de consument geen verstand heeft van laminaatvloeren ligt het niet voor de hand dat hij zonder te weten om hoeveel vloeroppervlak het gaat en zonder enig uitzoekwerk op internet laminaat via Marktplaats koopt waarvoor hij een eind moet rijden. Het ligt eveneens niet voor de hand dat hij voor dat laminaat, dat overigens niet genoeg was, een (veel) hoger bedrag betaalt dan wat nodig is om nieuw laminaat bij hem in de buurt te kopen en te laten leggen.

- 3.13 De consument heeft verder aangevoerd dat hij geen klusser is en geen tijd heeft om het laminaat te vervangen. Hij stelt dat hij daarom aan de verzekeraar heeft gevraagd om voor het herstel van de vloer zorg te dragen. De verzekeraar betwist dit en de consument heeft dit niet verder onderbouwd. Deze stelling van de consument strookt bovendien niet met het feit dat zowel in januari als in september op het schadeformulier is ingevuld dat hij de schade zelf zou herstellen. Ook strookt dit niet met het feit dat de schade in januari 2022 is vastgesteld op € 1.800,00 op basis van herstel door derden (dat over het algemeen duurder is dan zelf herstellen) en de consument hiervoor akkoord heeft gegeven. Op de zitting heeft de consument verklaard dat hij het formulier voor de schade in januari 2022 niet zelf had ingevuld en verder dat hij niet meer weet wat hij heeft ingevuld omdat hij het zo druk heeft dat hij niet alles goed kan onthouden.
- 3.14 De commissie is van oordeel dat de lezing van de consument ten aanzien van de aankoop en het vervangen van (een deel van) het laminaat zeer onwaarschijnlijk is. De consument heeft op belangrijke vragen geen antwoord kunnen geven en hij heeft ter onderbouwing van zijn stellingen nog geen begin van bewijs kunnen overleggen. Daartegenover staat dat de foto's na de schade in januari 2022 en de schade in september 2022 een identieke vloer tonen. Hieruit volgt dat de vloer in ieder geval in de keuken niet is vervangen. De consument heeft wel een vergoeding gevraagd voor het herstel van de gehele vloer. Daarmee heeft hij geprobeerd een hogere uitkering te ontvangen dan waarop hij recht heeft. De hierboven genoemde omstandigheden in onderlinge samenhang bezien, brengen de commissie tot het oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude. Daarmee is voldaan aan het hiervoor onder 3.7 genoemde vereiste.

De registratie in het EVR voldoet aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

- 3.15 Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken.

Het doel van de registratie is om andere verzekeraars erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van verzekeringsfraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

- 3.16 Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraude gerelateerd gedrag van de consument moet zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. In dat laatste belang wordt de consument door de registratie voor de duur van vijf jaar beperkt.
- 3.17 De commissie is van oordeel dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument op zichzelf, dat wil zeggen los van de door de verzekeraar gekozen registratie-termijn, voldoen aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat de registraties impact hebben op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. De consument komt op een 'zwarte lijst' van verzekeraars te staan (althans, zo zal hij dit, niet ten onrechte, ervaren). De commissie ziet echter ook dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan verzekeringsfraude, waartegen financiële instellingen (andere verzekeraars) moeten worden beschermd, zodat registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR passend is.
- 3.18 Met betrekking tot de duur van de registratie, vijf jaar, overweegt de commissie als volgt. De verzekeraar heeft op de zitting uitgelegd dat de door de consument naar voren gebrachte omstandigheden, hierboven weergegeven onder 2.11, geen aanleiding zijn om de registraties eerder te verwijderen dan na vijf jaar. De commissie is van oordeel dat de duur van vijf jaar in dit geval proportioneel is. Zij begrijpt dat de consument hinder ondervindt van de registratie en dat dat in dit geval verder gaat dan alleen het dagelijks leven. De omstandigheid dat de consument als zelfstandige wil gaan werken brengt naar het oordeel van de commissie in dit geval niet mee dat de registratieduur moet worden verkort. Dit brengt juist mee, zoals de verzekeraar heeft aangevoerd, dat de consument meer verzekeringen nodig heeft en daarmee een groter risico vormt. De commissie begrijpt dat de consument zelf de afweging heeft gemaakt zijn baan op te zeggen en dat hij de vereiste verzekeringen wel bij de Vereende kan sluiten. De consument had dus de mogelijkheid, zo begrijpt de commissie, in dienst te blijven werken. Hij heeft er evenwel toch voor gekozen als zelfstandige te werken. Het is niet onmogelijk om de verzekeringen te sluiten die hij nodig heeft. Dat deze verzekeringen duurder zijn, maakt niet dat de registratie disproportioneel is. Bovendien is het de commissie niet gebleken dat het voor de consument niet mogelijk is om weer in loondienst te treden.

De registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV.

- 3.19 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.
- 3.20 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het CBV. Het oordeel van de commissie over de registratie in het EVR en het Incidentenregister brengt dan ook mee dat de verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in kennis mocht stellen. De verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

Slotsom

- 3.21 De slotsom is dat de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vijf jaar mocht opnemen in het Incidentenregister en het EVR en de incidentenregistratie mocht melden bij het CBV.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

AVG

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens roepen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(...)

2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:

a. ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of

b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.

(...)

4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:

(...)

c. indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5 Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding;

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.

(...)

3.1.3 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

'Het geheel aan Verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, van de Financiële Instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, de Financiële Instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.'

4.1.2 Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.

4.3.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.

4.3.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

- a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
- b. In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.